



# **Algemene Leveringsvoorwaarden**

WG Vloeren

## **Algemene bepalingen**

### **ARTIKEL 1 – Toepasselijkheid**

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen WG Vloeren en de opdrachtgever worden gesloten.
- 1.2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden of aanvullingen daarop zijn alleen geldig als de opdrachtgever deze schriftelijk met WG Vloeren bent overeengekomen.
- 1.3. Elke offerte en/of aanbieding van WG Vloeren is vrijblijvend.
- 1.4. De overeenkomst tussen WG Vloeren en de opdrachtgever komt tot stand zodra de opdrachtgever akkoord gaat met de offerte, waarbij dit akkoord zowel schriftelijk als digitaal – bijvoorbeeld per e-mail of WhatsApp – kan worden gegeven en daarmee tevens instemt met de algemene voorwaarden van WG Vloeren.

### **ARTIKEL 2 – Offerte**

- 2.1. De offerte bevat een volledige omschrijving van de te leveren zaken, de te verrichten werkzaamheden en de prijs. De omschrijving moet voldoende gedetailleerd zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken. Indien van toepassing op het type vloer wordt in de offerte op het volgende gewezen:
  - De vloer is een natuurproduct. Kleurverschillen en structuurverschillen zijn daar kenmerken van;
  - De wijze van afwerken heeft gevolgen voor de kleur, de structuur en het beeld van de vloer;
  - De noodzaak om de afgeleverde vloer een bepaalde periode te laten acclimatiseren, alvorens deze te kunnen verwerken. De offerte is gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en de opmetingen die WG Vloeren eventueel heeft verricht.
- 2.2. De definitieve richtprijs wordt vastgesteld op basis van het uiteindelijke aantal verbruikte(vierkante) meters materiaal en uurtarief. Afwijkingen tussen berekend en verbruikt materiaal van plus of min 10% van de richtprijs kunnen voorkomen. Bij aanvaarding van de offerte inclusief richtprijs maakt dit dan ook deel uit van de overeenkomst.
- 2.3. De prijzen in de offerte zijn inclusief BTW.
- 2.4. De offerte vermeldt de wijze van betaling.
- 2.5. De offerte gaat schriftelijk vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.

### **ARTIKEL 3 – De aanbetaling en betaling**

- 3.1. WG Vloeren heeft het recht de opdrachtgever tot vooruitbetaling van ten hoogste 60% van de prijs te verplichten.
- 3.2. Om de planning en uitvoering van de werkzaamheden te waarborgen, wordt bij opdrachtbevestiging een aanbetaling van 60% van het totaalbedrag in rekening gebracht. De aanbetaling dient volledig te zijn voldaan vóór de start van de werkzaamheden. Pas na ontvangst van deze betaling wordt de uitvoeringsdatum definitief ingepland.
- 3.3. Indien partijen betaling bij voortgang overeenkomen, geschiedt betaling als volgt tenzij anders is overeengekomen: – 60% van de offerte bij het sluiten van de overeenkomst; – 40% bij oplevering van het werk. Betaling vindt direct na oplevering plaats.

#### **ARTIKEL 4 – Annulering**

- 4.1. Bij annulering van de overeenkomst binnen 1 week na de totstandkoming van de overeenkomst is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd.
- 4.2. Bij annulering langer dan 1 week na de totstandkoming van de overeenkomst door de opdrachtgever is deze een schadevergoeding verschuldigd van 30% van hetgeen de opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeengekomen.
- 4.3. Indien de opdrachtgever de uitvoering van de werkzaamheden na aanvang van de werkzaamheden (waaronder begrepen de dag van de feitelijke start ter plaatse) voortijdig afbreekt, beëindigt of de toegang tot de werkruimte ontzegt, blijft de opdrachtgever gehouden tot betaling van de volledige overeengekomen aanneemsom (100% van de offerteprijs), inclusief eventueel reeds gemaakt meerwerk. Dit is verschuldigd als schadevergoeding voor gereserveerde tijd, gemaakte arbeidskosten en reeds verbruikte of bestelde materialen die niet meer elders inzetbaar zijn.

### **Technische en inhoudelijke afspraken**

#### **ARTIKEL 5 – Eisen aan de ondervloer**

- 5.1. De ondervloer dient te zijn aangebracht volgens goed vakmanschap en de laatste hiervoor gestelde normen zoals; cementdekvloer, NEN 2741 (nov. 2001), zwevende cementdekvloer, NEN 2742 (juni 2007), monolietvloer, NEN 2743 (dec. 2003), anhydrietvloer, CUR aanbeveling 62 (maart 1998), vlakheid, NEN 2747:2001 (klasse 3).
- 5.2. Indien blijkt dat de ondervloer tijdens de uitvoering van het werk niet aan de gestelde eisen voldoet, en er daardoor meerkosten ontstaan voor WG Vloeren, worden deze meerkosten aan u doorberekend.

#### **ARTIKEL 6 – Vloerverwarming**

Indien in de door WG Vloeren te behandelen ondergrond vloerverwarming is opgenomen, is het van belang dat deze is aangebracht volgens de daarvoor geldende normen, ter beperking van de kans op scheurvorming. Bij voorkeur dient de ondervloer te zijn aangebracht door een bedrijf dat is erkend door de Stichting Vloerkeur. Wij geven echter geen garantie op schade aan onze toplaag als gevolg van scheurvorming of werking van de ondergrond. Minimaal twee dagen vóór aanvang van onze werkzaamheden dient de vloerverwarming uitgeschakeld te worden. Het volledige stooktraject moet dan reeds volledig zijn doorlopen.

#### **ARTIKEL 7 – Werkvoorbereiding**

- 7.1. Bij aanvang van de werkzaamheden dient de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger op de werkplek aanwezig te zijn. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is aanwezigheid van de opdrachtgever of derden in de werkruimte niet toegestaan. Dit om een optimale werkomgeving te garanderen en het risico op verstoringen of schade te beperken. WG Vloeren draagt zorg voor de correcte afzetting van de werkruimte en informeert tijdig over de uitvoeringsplanning.
- 7.2. Bij aanvang van de werkzaamheden dient de ruimte voldoende verlicht te zijn. Uitgangspunt hierbij is dat dezelfde verlichting aanwezig is als bij de uiteindelijke oplevering van de vloer.
- 7.3. De temperatuur van de omgeving dient minimaal 20°C te bedragen; de temperatuur van de ondergrond minimaal 10°C. Eventuele kosten voor verwarming (zoals het plaatsen van kachels) zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- 7.4. De relatieve luchtvochtigheid mag maximaal 70% bedragen. Eventuele kosten voor ventilatie en/of het inzetten van bouwdrogers zijn eveneens voor rekening van de opdrachtgever.

#### **ARTIKEL 8 – Uitharding en belasting**

- 8.1. Bij een omgevingstemperatuur van 10°C is de vloer: begaanbaar na ca. 6 uur; -geschikt voor licht verkeer na 24 uur, en - volledig belastbaar na 7 dagen.
- 8.2. Voor de kunststofvloeren geldt: in de eerste twee weken na aanleg mag de vloer niet worden belast met naaldhakken of andere puntbelastingen. Wij wijzen erop dat ook in

een later stadium puntbelastingen zoals naaldhakken blijvende beschadigingen aan de vloer kunnen veroorzaken.

#### **ARTIKEL 9 – Planning en kleurkeuze**

- 9.1. De voorbereidingsperiode voor de uitvoering van het werk bedraagt minimaal drie weken. Afwijking hiervan is uitsluitend mogelijk na overleg en met schriftelijke instemming van WG Vloeren.
- 9.2. Kleuren kunnen worden vastgesteld op basis van de standaardkleuren van WG Vloeren, maar dienen uiterlijk drie weken voor aanvang van de werkzaamheden definitief gekozen te zijn.
- 9.3. Bij gietvloersystemen mag het aanwezige afschot in de ondervloer maximaal 2% bedragen. Voor zowel coatings als gietvloersystemen geldt dat de ondergrond zeer vlak en vrij van scheuren en/of gaatjes dient te zijn.

#### **ARTIKEL 10 – Kleur en patroonvorming**

De tekening en nuancering van kunststofvloeren met kleurschakeringen is wisselend en de beoordeling van het eindresultaat is derhalve smaakgebonden. Onze applicateurs brengen de patronen aan naar eigen inzicht en voor zover mogelijk. Indien de opdrachtgever, of diens vertegenwoordiger, enige invloed wil uitoefenen op het eindresultaat, dient hij of zij tijdens het gietproces fysiek aanwezig te zijn. In verband met de onomkeerbaarheid van het applicatieproces, is het niet mogelijk te reclameren op de uiteindelijke tekening of kleurnuancering van de geleverde vloer.

#### **ARTIKEL 11 – Kenmerken kunststofvloeren**

- 11.1. De kunststofvloeren worden handmatig aangebracht met een spaan. Door deze applicatiemethode kunnen lichte spaanslagen zichtbaar blijven in het eindresultaat. Deze zijn inherent aan de aard van de afwerking en vormen geen grond voor reclamatie.
- 11.2. De kunststofvloeren worden grotendeels samengesteld uit natuurlijke grondstoffen en handmatig gemengd en aangebracht. Deze ambachtelijke verwerking kan leiden tot zichtbare kenmerken die inherent zijn aan het product en het verwerkingsproces. Mogelijke verschijnselen zijn onder meer: Pinholes: minuscule gaatjes in het vloeroppervlak; Tintverschillen: vegen of druppelvormige verkleuringen als gevolg van het werken met een spaan; Kleur vlekken: veroorzaakt door pigment- of polymeerconcentraties, of incidenteel door roestdeeltjes; Strijksporen: een min of meer regelmatig patroon van kleurverschillen door het handmatig strijken met de spaan, mede afhankelijk van de indeling en afmetingen van de ruimte. Daarnaast beïnvloeden externe omstandigheden zoals temperatuur, relatieve luchtvochtigheid en tocht het eindresultaat, waardoor elke vloer een uniek karakter krijgt. Deze eigenschappen vormen geen tekortkomingen in de uitvoering en geven geen recht op reclamatie.

### **Uitvoering en Oplevering**

#### **ARTIKEL 12 – Toplagen en afdekken**

- 12.1. Als gevolg van de werkwijze bij het aanbrengen van toplagen (zoals met rollers of kwasten) kunnen lichte aanzetten zichtbaar blijven in het eindresultaat.
- 12.2. Wanneer een WG Vloeren-vloer gedurende langere tijd wordt afgedekt op een wijze waardoor tussen de vloer en de afdekking condensvorming kan optreden (met name in de beginfase), bestaat er kans op vlekvorming door vochtinwerking.

#### **ARTIKEL 13 – Plinten en bescherming**

- 13.1. Indien plinten worden toegepast, adviseert WG Vloeren om de laatste laklaag pas aan te brengen nadat de kunststofvloer is geplaatst, om een nette afwerking te garanderen.
- 13.2. Bij gebruik van rollende bureaustoelen dienen deze voorzien te zijn van zachte wielen die geschikt zijn voor harde vloerbedekking. Voor meer informatie hierover kan de opdrachtgever contact opnemen met [www.floorfriendly.nl](http://www.floorfriendly.nl). Ook kan de opdrachtnemer hier terecht voor solide vilten noppen voor uw stoelen en meubels waardoor krasvorming aanzienlijk wordt beperkt.

- 13.3. Rubberen doppen en matten die weekmakers bevatten, dienen voorzien te worden van vilten beschermdopjes, of er mag geen stoffen ondermat gebruikt worden.

## **ARTIKEL 14 – Schade en prijsstelling**

- 14.1. Vergoeding van eventuele vervolgschade is uitgesloten.
- 14.2. Bij opdracht binnen 30 dagen na offertedatum zullen geen wettelijke toegestane prijsverhogingen worden doorberekend.

## **ARTIKEL 15 – Oplevering**

- 15.1. Als de vloer in gebruik wordt genomen wordt het werk als opgeleverd beschouwd, mits anders overeengekomen.
- 15.2. Indien er gebreken worden geconstateerd, die door WG Vloeren dienen te worden hersteld, zal WG Vloeren deze gebreken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de opleveringsdatum herstellen, tenzij dit onmogelijk is ten gevolge van omstandigheden die buiten de risicosfeer van WG Vloeren vallen.
- 15.3. De WG Vloeren staat niet in voor gebreken die na de oplevering van de vloer zijn ontstaan door onoordeelkundig gebruik, gebrekkig onderhoud, gebrekkige beheersing van vocht en gebrekkige ventilatie, of voor gebreken die het gevolg zijn van door de opdrachtgever of derden aangebrachte veranderingen aan de vloer. Evenmin staat WG Vloeren in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.

## **Uitsluitingen en Esthetiek**

### **ARTIKEL 16 – Warmte-invloeden en krimp**

WG Vloeren is niet aansprakelijk voor het ontstaan van verkleuringen, krimpnaden en/of haarscheurtjes die het gevolg zijn van directe inwerking van warmtebronnen, zoals zonlicht, cv-leidingen of haarden. Evenmin zijn wij aansprakelijk voor krimpnaden en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verdwijnen van bouwvocht na nieuwbouw of verbouwing.

### **ARTIKEL 17 – Esthetische afwijkingen**

- 17.1. Kunststofvloeren volgen de contouren van de ondervloer. Oneffenheden of onregelmatigheden in de onderliggende laag kunnen daardoor zichtbaar blijven in het eindresultaat. WG Vloeren is niet verantwoordelijk voor dergelijke zichtbare afwijkingen indien deze voortkomen uit de bestaande ondergrond.
- 17.2. WG Vloeren biedt geen garantie op kleine esthetische imperfecties zoals haarscheurtjes, aders, stofdeeltjes, luchtinsluitingen of insecten die ondanks voorzorgsmaatregelen tijdens het uitharden in de vloer terechtkomen. Deze zijn deels onvermijdelijk bij handmatige verwerking en normale omstandigheden.
- 17.3. Vlak, niet waterpas: Wij leveren vloeren die vlak zijn conform de geldende normen, maar dit betekent niet automatisch dat zij waterpas zijn. Een waterpas vloer is alleen mogelijk indien de ondervloer exact waterpas is aangelegd.
- 17.4. Meerwerk en extra materiaal: Indien tijdens de uitvoering blijkt dat het aantal vierkante meters groter is dan bij opdracht is overeengekomen, of als er meer materiaal nodig blijkt te zijn dan vooraf voorzien, behoudt WG Vloeren zich het recht voor een aangepaste prijsberekening te hanteren.
- 17.5. Reiniging en onderhoud: De vloer mag uitsluitend worden gereinigd met warm water en schoonmaakazijn of andere pH-neutrale middelen. Het gebruik van bijtende of agressieve schoonmaakproducten is ten strengste af te raden, aangezien deze de afwerklaag kunnen aantasten en leiden tot blijvende schade. Schade als gevolg van onjuiste reiniging valt buiten de garantie.
- 17.6. WG Vloeren geeft geen garantie op eventuele visuele oneffenheden die zichtbaar worden door zogeheten strijklucht (scherp invallend licht langs het vloeroppervlak, zoals van lage ramen of felle spots). Dergelijk licht benadrukt oneffenheden die onder normale lichtomstandigheden niet of nauwelijks zichtbaar zijn. Omdat dit een optisch effect betreft en geen technisch gebrek of fout in de uitvoering, kan hierop niet worden gereclameerd.

## **ARTIKEL 18 – Uitsluitingen**

- 18.1. De oplevering en visuele beoordeling van de vloer geschieden op een normale gebruiksafstand van minimaal 1,5 meter, bij normaal daglicht of vergelijkbare verlichting zoals deze ook na ingebruikname van de ruimte aanwezig zal zijn.
- 18.2. Eventuele visuele onvolkomenheden die vanaf deze afstand niet duidelijk zichtbaar zijn, worden niet beschouwd als gebreken en geven geen recht op herstel, korting of reclamatie.
- 18.3. Esthetische verschillen die inherent zijn aan de handmatige verwerking en natuurlijke kenmerken van het gebruikte materiaal vallen eveneens buiten de garantie, tenzij expliciet anders overeengekomen.
- 18.4. Schade die ontstaat na de volledige uitharding van onze vloer, door voorwerpen of handelingen waarop de vloer niet is berekend (oneigenlijk gebruik), valt buiten onze verantwoordelijkheid.
- 18.5. Schade die het gevolg is van osmotische druk of het scheuren van de ondervloer, evenals schade door te snelle ingebruikname, betreden tijdens het uitharden, lekkages, invallend vuil of ongedierte, valt buiten onze garantiebepalingen en verantwoordelijkheid.

## **Klachten en Geschillen**

### **ARTIKEL 19 – Klachten**

- 19.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij WG Vloeren tijdig nadat de opdrachtgever de gebreken heeft ontdekt.
- 19.2. WG Vloeren zal een ingediende klacht binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, antwoordt hij per omgaande met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 19.3. WG Vloeren zal een definitieve reactie op de klacht niet later geven dan zes weken na het indienen daarvan. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
- 19.4. Indien de opdrachtgever van mening is dat de vloer niet volgens de overeengekomen kwaliteit of normen is aangebracht en partijen hierover geen overeenstemming bereiken, dient er een onafhankelijke deskundige inspecteur te worden ingeschakeld (bijvoorbeeld via de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken of een erkend onafhankelijk expertisebureau in de vloerenbranche). De kosten voor deze inspectie en het bijbehorende rapport dienen te worden voorgeschoten door de partij die de inspectie aanvraagt. De uiteindelijke kosten van de inspecteur komen volledig voor rekening van de partij die door de inspecteur in het ongelijk wordt gesteld.

### **ARTIKEL 20 – Geschillenregeling**

- 20.1. Geschillen tussen opdrachtgever en WG Vloeren over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door WG Vloeren te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de opdrachtgever als door WG Vloeren aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Parket, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 20.2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst bij de WG Vloeren heeft ingediend.
- 20.3. Nadat de klacht bij WG Vloeren is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 20.4. Wanneer de opdrachtgever een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is WG Vloeren aan deze keuze gebonden. Indien WG Vloeren een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de opdrachtgever vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. WG Vloeren dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 20.5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het

voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement voorziet daarnaast in oplossing van het geschil door tussenkomst van een bemiddelingsdeskundige. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

- 20.6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## **Slotbepaling**

### **ARTIKEL 21 – Overige bepalingen**

Voor het overige verwijzen wij u naar de leveringsvoorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW), gedeponereerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht onder nummer 301/1995.